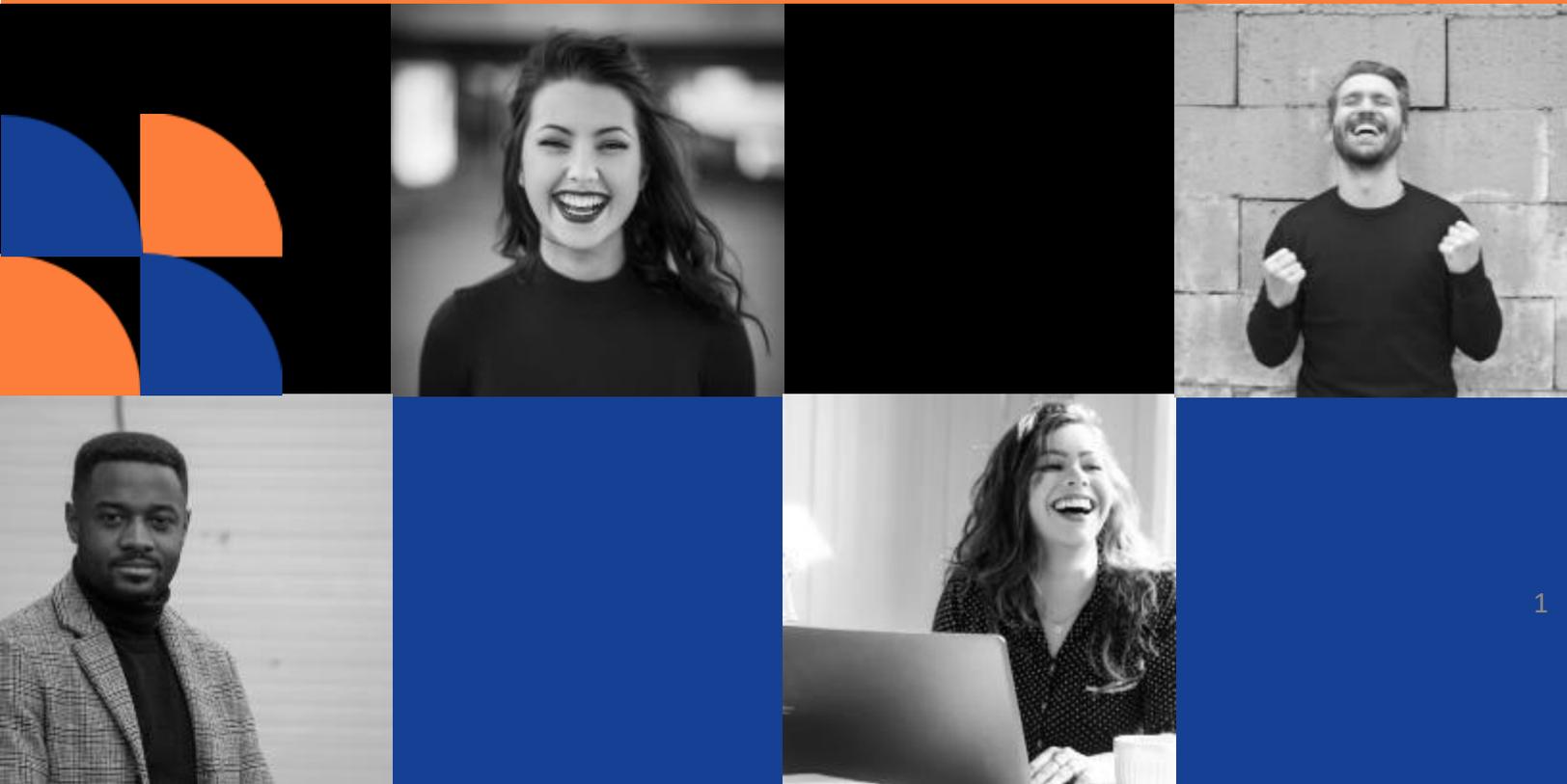


Mon Métier de Assistante/Assistant de direction



Assistante/Assistant de direction



VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Vous exercez un rôle clé de soutien auprès d'un membre de la direction. Vous gérez le planning, traitez le courrier, organisez les réunions et préparez les comptes rendus. Votre mission est de faciliter les tâches quotidiennes et opérationnelles de votre responsable. Vous êtes l'interface privilégiée avec les différents interlocuteurs internes et externes. Vous êtes organisé, discret et capable de prioriser efficacement. Vos compétences en communication et votre adaptabilité sont essentielles pour réussir dans ce poste stratégique au sein de l'organisation.

VOS RESPONSABILITÉS

- Gérer l'agenda et organiser les déplacements de la direction pour optimiser son temps et son efficacité
- Assurer le traitement du courrier entrant et sortant, en priorisant les informations importantes pour la direction
- Organiser et préparer les réunions, en coordonnant les participants et en rassemblant les documents nécessaires
- Rédiger et diffuser les comptes-rendus de réunions, en veillant à la clarté et à la précision des informations transmises
- Servir d'interface entre la direction et les différents interlocuteurs internes et externes de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
- Préparer des présentations et des rapports pour la direction, en synthétisant les informations clés
- Gérer les appels téléphoniques et les emails, en filtrant et en redirigeant les communications selon leur importance
- Participer à la mise en œuvre des projets stratégiques en assistant la direction dans le suivi et la coordination
- Veiller à la confidentialité des informations sensibles et contribuer à maintenir une image professionnelle de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
- Assurer la liaison entre les différents services et la direction pour faciliter la circulation de l'information au sein de l'organisation

Exemples de parcours pour y parvenir : Formation en secrétariat ou gestion. Expérience préalable en assistantat ou coordination administrative.

Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Pour découvrir les autres métiers, consultez la [Carte des métiers et parcours professionnels](#).



Assistante/Assistant de direction



LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Gestion administrative	Achats logistiques	Apprendre à apprendre
Gestion	Conformité	Assertivité
Orientation client interne	Droit	Être acteur du collectif
Planification	Durabilité	Être centré client
Qualité	Finance	Être force de proposition
Reporting	Langues	Être proactif
Support	Marketing et communication	Être responsable
Travail en équipe	Middle & back office	Faire preuve de flexibilité
	Projet et innovation	Faire preuve d'esprit critique
	Qualité	Porter nos valeurs
	Ressources humaines	Savoir communiquer
	Sécurité	
	Stratégie	



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Gestion administrative	<ul style="list-style-type: none"> • Piloter la transformation digitale des processus administratifs • Concevoir et mettre en œuvre des politiques de gestion documentaire avancées • Optimiser la gestion des contrats et des fournisseurs à l'échelle de l'organisation
Gestion	<ul style="list-style-type: none"> • Exploiter les différentes sources d'informations disponibles, s'assurer de leur exhaustivité et de la fiabilité des éléments • Maîtriser les procédures et les outils, contribuer à l'appropriation des bonnes pratiques de gestion en interne • Traiter les dossiers, intégrer leur complexité, interagir avec les différentes parties prenantes dans un objectif de satisfaction et de performance • Assurer le reporting, proposer des améliorations de process et identifier les solutions avec les interlocuteurs dédiés
Orientation client interne	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien d'une relation de proximité, mettre à disposition son expertise au service de son périmètre et développer son réseau professionnel • S'intéresser au client et à son environnement, comprendre ses spécificités et ses enjeux, l'accompagner au plus près de ses besoins, projets et objectifs • Mobiliser les moyens et compétences adaptées au contexte et apporter le soutien approprié dans un objectif de qualité de service personnalisée • Se positionner au niveau de l'interlocuteur, entretenir et faire vivre une relation d'équité centrée sur la satisfaction
Planification	<ul style="list-style-type: none"> • Intégrer le contexte du projet et des parties prenantes, structurer les différentes étapes et poser les jalons • Répartir les missions, organiser leur mise en œuvre et garantir leur bon déroulement dans un objectif qualité/coût • Anticiper et analyser les écarts, prioriser et adapter la feuille de route et garantir la bonne réalisation du projet
Qualité	<ul style="list-style-type: none"> • Structurer des propositions adaptées et performantes, garantir la qualité des livrables dans le respect de la conformité et des normes en vigueur • S'appuyer sur des indicateurs fiables, veiller au respect de la méthodologie et des procédures de contrôle pour garantir la pertinence des contrôles • Respecter et mettre en pratique la démarche qualité tout au long des étapes du projet ou de l'action menée • Intégrer les évolutions réglementaires des activités de son périmètre et les mettre en application en quotidien
Reporting	<ul style="list-style-type: none"> • Produire des tableaux de bord pour suivre les niveaux de service, de conformité et de maîtrise des risques • Structurer l'information, présenter et expliquer les résultats et s'assurer de la bonne compréhension par l'ensemble des parties prenantes • Garantir la fiabilité des données transmises, argumenter ses choix avec efficacité et justifier la pertinence des propositions



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Support	<ul style="list-style-type: none">• S'assurer de la qualité et de la pertinence du support apporté à l'équipe et aux clients utilisateurs• Initier le traitement des dossiers, suivre leur gestion et accompagner les différents interlocuteurs dans un objectif de qualité et d'efficacité• Porter les évolutions des process et des outils et participer à leur mise en œuvre• Concevoir la documentation adaptée aux besoins dans son domaine, faciliter sa compréhension et animer sa communication
Travail en équipe	<ul style="list-style-type: none">• Interagir dans un environnement pluridisciplinaire, identifier et mobiliser les spécialisations adéquates dans un objectif d'efficacité• S'investir dans la dynamique d'équipe, participer à la qualité des informations transmises et s'engager dans le bon fonctionnement au quotidien• Partager son expérience, transmettre son savoir et contribuer au développement des compétences de l'équipe• Développer et entretenir un réseau interne basé sur la confiance et la qualité de la relation

Assistante/Assistant de direction



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
Achats logistiques	<ul style="list-style-type: none"> • Approvisionnements 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des stocks
	<ul style="list-style-type: none"> • Négociation achats 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Pilotage logistique 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des approvisionnements • Systèmes de pilotage de la chaîne logistique
Conformité	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité déontologie 	<ul style="list-style-type: none"> • Conflits d'intérêts client/salarié • Corruption • Faculté de signalement • Listes de surveillance et d'interdiction • Suivi du personnel sensible
	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité éthique 	<ul style="list-style-type: none"> • Politique interne d'entrée en relation
	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité réglementaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Certifications et formations réglementaires • Conformité fiscale • Directive MIF / RG AMF • Externalisation • Finance durable - ESG • MICA • Prestations essentielles externalisées, IOBSP... • Protection des investisseurs et transparence de marchés • Règlement MAR • Réglementation américaine • Réglementation FATCA, EAI & QI • RGPD • Veille réglementaire • Volcker, Dodd Franck Act
	<ul style="list-style-type: none"> • Risques 	<ul style="list-style-type: none"> • Cartographie des risques • Risques de marchés • Risques de taux • Risques opérationnels
Droit	<ul style="list-style-type: none"> • Droit civil 	<ul style="list-style-type: none"> • Clauses abusives • Inexécution contractuelle • Résiliation • Responsabilités professionnelles • Validité des contrats

Assistante/Assistant de direction



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
	<ul style="list-style-type: none"> • Droit des affaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Droit commercial • Droit d'auteur • Droit de la concurrence • Droit de la distribution • Droit de la propriété intellectuelle • Droit de la protection des données • Droit de l'identité de marque • Droit des contrats • Droit des dessins • Droit des marques • Droit des sociétés • Gestion des contentieux • RGPD
	<ul style="list-style-type: none"> • Droit social 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrat de travail • Droit disciplinaire • Droit social • Gestion des instances représentatives du personnel, négociations collectives, élections professionnelles • Temps de travail, repos, congés payés
Durabilité	<ul style="list-style-type: none"> • Critères ESG 	<ul style="list-style-type: none"> • Critères de gouvernance • Critères environnementaux • Critères sociaux
	<ul style="list-style-type: none"> • Diversité 	<ul style="list-style-type: none"> • Diversité • Handicap • Inclusion
	<ul style="list-style-type: none"> • Enjeux sociaux et sociétaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Culture • Diversité • Égalité • Handicap • Inclusion • Précarité • Vivre ensemble
	<ul style="list-style-type: none"> • Environnement 	<ul style="list-style-type: none"> • Climat • Décarbonation • Écologie • Pollution • Ressources naturelles
	<ul style="list-style-type: none"> • Mutualisme 	<ul style="list-style-type: none"> • Raison d'être et valeurs • Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions • Structure organisationnelle

Assistante/Assistant de direction



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
	<ul style="list-style-type: none"> • Politique et ambitions Groupe 	<ul style="list-style-type: none"> • Agora et vie mutualiste
Finance	<ul style="list-style-type: none"> • Comptabilité générale 	<ul style="list-style-type: none"> • Budgets • États comptables • Outils et logiciels de comptabilité • Réglementation et normes comptables • Techniques comptables • Techniques de comptabilité bancaire
Langues	<ul style="list-style-type: none"> • Anglais 	
Marketing et communication	<ul style="list-style-type: none"> • Communication digitale 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Communication élus 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Communication externe 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Communication institutionnels 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Communication interne 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Communication partenaires 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Expérience client 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Techniques rédactionnelles 	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptation au public • Révision et relecture • Structuration du contenu • Style d'écriture • Techniques narratives
Middle & back office	<ul style="list-style-type: none"> • Bureautique Pack Office 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de données - ACCES • Messagerie - OUTLOOK • Publication - POWERPOINT • Tableur - EXCEL • Traitement de texte - WORD
	<ul style="list-style-type: none"> • Outils et procédures de gestion 	<ul style="list-style-type: none"> • Outils de gestion • Procédures de gestion
	<ul style="list-style-type: none"> • Prise de notes 	<ul style="list-style-type: none"> • Méthodes de mémorisation • Organisation des idées • Outils de prise de notes • Synthèse d'informations • Techniques de prise de notes

Assistante/Assistant de direction



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
Projet et innovation	<ul style="list-style-type: none"> • Conduite de projet 	<ul style="list-style-type: none"> • Construction et gestion de budget • Gestion du changement • Méthodologie de construction de projet • Outils et méthodes de reporting • Planification
	<ul style="list-style-type: none"> • Innovation 	<ul style="list-style-type: none"> • Techniques d'idéation
	<ul style="list-style-type: none"> • Intelligence collective 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitation • Outils d'animation • Techniques d'animation d'ateliers d'IC
Qualité	<ul style="list-style-type: none"> • Pilotage qualité 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de la qualité • Normes et systèmes qualité • Reporting qualité
Ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de la formation 	<ul style="list-style-type: none"> • Construction et budgétisation du plan de formation • Dispositifs et indicateurs d'évaluation • Évaluation de la formation • Outils et dispositifs de gestion de la formation • Plan de formation • Qualité formation • Reportings et gestion des data formation
	<ul style="list-style-type: none"> • Mobilités internationales 	<ul style="list-style-type: none"> • Dispositifs d'expatriation et de détachement • Gestion des expatriations et mobilités internationales • Rémunération, fiscalité et avantages sociaux des mobilités internationales
	<ul style="list-style-type: none"> • QVT 	<ul style="list-style-type: none"> • Égalité professionnelle • Gestion et prévention des RPS • Réglementation et indicateurs • Santé et bien-être au travail
	<ul style="list-style-type: none"> • SIRH 	<ul style="list-style-type: none"> • Outils et dispositifs de pilotage RH
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Secours à la personne 	<ul style="list-style-type: none"> • Consignes de sécurité • N° d'urgence • SST • Techniques et procédures d'évacuation

Assistante/Assistant de direction



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité des biens et des personnes 	<ul style="list-style-type: none"> • Conditions d'accès dans les locaux • Discrétion • Dispositif d'urgence • Dispositifs de protection • Environnement de travail • N° d'appel CRITEL ou PC Sécurité • Vigilance • VIGIPIRATE
	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité incendie 	<ul style="list-style-type: none"> • Alerte incendie • Cheminement d'évacuation • Manipulation extincteurs
Stratégie	<ul style="list-style-type: none"> • Stratégie commerciale 	<ul style="list-style-type: none"> • Stratégie de développement de business • Stratégie de distribution • Stratégie de vente
	<ul style="list-style-type: none"> • Stratégie d'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> • Stratégie de croissance • Stratégie de gouvernance • Stratégie d'innovation
	<ul style="list-style-type: none"> • Stratégie des systèmes d'information 	<ul style="list-style-type: none"> • Stratégie data • Stratégie digitale • Stratégie IT
	<ul style="list-style-type: none"> • Stratégie marketing 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyses concurrentielles • Plan de communication • Politique de marque • Positionnement produit • Segmentation cible • Stratégie de contenu
	<ul style="list-style-type: none"> • Stratégie opérationnelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Politique de sécurité • Stratégie achats • Stratégie immobilière • Stratégie qualité • Stratégie supply chain
	<ul style="list-style-type: none"> • Stratégie RH 	<ul style="list-style-type: none"> • Politique marque employeur • Stratégie de développement humain • Stratégie de learning et development • Stratégie sociale
	<ul style="list-style-type: none"> • Stratégie sociétale et environnementale 	<ul style="list-style-type: none"> • Politique environnementale • Politique sociétale



SAVOIR ETRE	Définitions
<p>Apprendre à apprendre</p> <p>Capacité à rechercher et mobiliser en permanence les moyens de se développer et d'apprendre. Faire évoluer ses pratiques en fonction de ses nouveaux acquis</p>	<ul style="list-style-type: none"> • J'associe les feedbacks et mes analyses personnelles afin de disposer d'une vision objective de mes forces et faiblesses et définir les méthodes les plus adaptées à mon apprentissage • Je modifie les comportements que j'adopte habituellement en phase d'apprentissage
<p>Assertivité</p> <p>Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Je réagis de manière calme et assurée dans les situations difficiles pour continuer à livrer de bonnes prestations • Je maîtrise mes réactions et agis avec lucidité • Je formule une critique constructive
<p>Être acteur du collectif</p> <p>Capacité à s'inscrire et à participer activement à une dynamique collective, à développer une relation de confiance avec les autres personnes de son équipe et fédérer dans un objectif commun</p>	<ul style="list-style-type: none"> • J'organise un travail commun en m'appuyant sur les compétences de chacun • Je sais partager des informations dans l'intérêt du groupe • Je viens en appui d'un collaborateur dans le besoin
<p>Être centré client</p> <p>Capacité à mettre le client externe comme interne au centre de notre attention, à être force de proposition pour répondre au mieux à ses besoins et à ses attentes au service de la performance</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Je tiens compte de l'intérêt du client dans mes décisions • J'adapte ma posture en fonction de la personne en face
<p>Être force de proposition</p> <p>Capacité à proposer une solution réalisable en fonction du temps, des moyens et des outils mis à disposition</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Je conçois une proposition cohérente en tenant compte des besoins de l'interlocuteur • Je crois en la solution et la supporte • Je convaincs les interlocuteurs de passer à l'action
<p>Être proactif</p> <p>Capacité à anticiper et agir de manière proactive pour atteindre un objectif ou résoudre un problème - Capacité à prendre des initiatives, à être prévoyant et à ne pas attendre que les choses se passent avant de réagir</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Je suis capable de gérer des projets de manière proactive en identifiant les obstacles et en les surmontant • Je fais preuve d'anticipation en identifiant les tendances du marché et je propose des solutions novatrices
<p>Être responsable</p> <p>Capacité à utiliser les moyens à disposition pour atteindre ses objectifs, à prendre de la hauteur et à être responsable de ses choix pour améliorer la performance de son activité et avancer dans un esprit de confiance</p>	<ul style="list-style-type: none"> • J'analyse les situations et fais des choix en conséquence • Je suis autonome • Je prends de la hauteur sur les situations



SAVOIR ETRE	Définitions
<p>Faire preuve de flexibilité</p> <p>Capacité à s'adapter rapidement et efficacement à des situations changeantes ou imprévues - Capacité à remettre en question ses propres certitudes et de trouver des solutions créatives à des problèmes complexes</p>	<ul style="list-style-type: none">• J'anticipe les changements potentiels et prépare des plans d'actions pour y faire face• Je gère efficacement les situations de tensions et de résistance au changement et trouve des solutions acceptables pour toutes les parties prenantes• J'évalue les risques et les avantages des changements potentiels et prends des décisions réfléchies• Je gère les paradoxes et incertitudes dans mon quotidien
<p>Faire preuve d'esprit critique</p> <p>Capacité à identifier l'ensemble des aspects d'un sujet et les examiner d'une manière critique pour formuler un point de vue étayé - Être poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les événements</p>	<ul style="list-style-type: none">• Capacité à mobiliser ses savoirs, en autonomie, sur des opérations avancées dans un contexte stable• Capacité à analyser et transmettre à un niveau supérieur
<p>Porter nos valeurs</p> <p>Capacité à s'inscrire dans les valeurs portées par le groupe en tant qu'entreprise à mission – diversité, inclusion, équité, exemplarité, droit à l'erreur – et à les diffuser dans ses pratiques et à ses collaborateurs</p>	<ul style="list-style-type: none">• Je suis bienveillant et de bonne volonté dans mes pratiques et avec mes différents interlocuteurs• Je véhicule les valeurs du groupe dans mes pratiques
<p>Savoir communiquer</p> <p>Capacité à écouter et comprendre - Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie</p>	<ul style="list-style-type: none">• J'utilise mes capacités à communiquer pour obtenir l'adhésion• Je sais accompagner et être pédagogue• Je sais impulser une dynamique